



# COLECTTA

**GERANDO INSIGHTS**

Site: [www.colectta.com.br](http://www.colectta.com.br)

# ***Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 – Introdução***



A Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS através de seus especialistas criou um indicador para avaliar o desempenho anual das operadoras de planos de saúde para gerar transparência e assimetria das informações gerando assim uma maior capacidade do consumidor escolher qual empresa que melhor lhe atenderá.

Um dos pilares que auxiliam na atribuição do indicador final é a execução de uma pesquisa de satisfação para avaliar diferentes frentes de planos de saúde, tais quais, atenção à saúde, canais de atendimento da operadora e uma avaliação geral.

A pesquisa deverá contar com um responsável legal e um responsável técnico. O responsável legal da operadora tem como atribuições responder pelo acompanhamento da pesquisa, supervisão e cumprimento dos procedimentos previstos neste documento técnico, junto a ANS. O responsável técnico deverá possuir formação em estatística, legalmente habilitado, com registro profissional no CONRE (Conselho Regional de Estatística) e responderá pelos aspectos de planejamento amostral da pesquisa, entre outros itens dispostos neste documento. Ao final do processo de execução da pesquisa uma empresa independente deverá auditar os resultados apresentados nesse documento através de um profissional tão especializado quanto o representante técnico e ter seus resultados publicados no site institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

# ***Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 – Apresentação Empresa Responsável Técnica***



- A empresa **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA** com registro na **ANS nº 397245** contratou para a execução da pesquisa de satisfação a **COLECTTA CONSULTORIA EM ESTATÍSTICA E DADOS LTDA localizada no site institucional [www.colectta.com.br](http://www.colectta.com.br)**. A COLECTTA possui experiência em pesquisa de satisfação e o conhecimento dos critérios exigidos pela ANS, além de possuir profissionais com cadastro junto ao CONRE para responsabilidades técnicas necessárias.
- O **responsável técnico** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA**, será o **estatístico graduado Diego Henrique Carvalho Camacho, portador do registro no CONRE número 9834-A**.
- O **auditor independente** que irá executar as recomendações técnicas exigidas pela ANS para os beneficiários da **CROWN ODONTOLOGIA DE GRUPO LTDA**, será o **estatístico graduado João Augusto Simões**.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Objetivos



- A inclusão da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos critérios para o PQO tem como objetivo **aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos**. Ademais, os resultados da pesquisa trarão **insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua** da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer **subsídios para as ações regulatórias** por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
- A pesquisa de satisfação de beneficiários está inserida na **Dimensão 3 do PQO, Dimensão de sustentabilidade de Mercado (IDSM)**, que agrega os requisitos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro das OPS e **relativos à satisfação dos clientes** com os serviços prestados;
- Os resultados da pesquisa também servirão para que, a operadora tenha dados em relação à **percepção dos conveniados**, dos serviços prestados pela mesma e possa executar ações estratégicas, além de ter **indicadores para tomada de decisão** e saber a melhor maneira de atuação junto a seus conveniados;

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 – Resultados preliminares



Para desenvolvimento da pesquisa de satisfação dos beneficiários, foi efetuada uma análise preliminar dos dados verificando os potenciais elegíveis ao universo amostral, ou seja, excluindo beneficiários duplicados e com idade inferior a 18 anos. Segue abaixo a tabela com o resumo:

	(#) Frequência absoluta	(%) Frequência relativa
<b>Beneficiários com duplicidade na base de dados</b>	0	0,0%
<b>Idade do beneficiário inferior a 18 anos</b>	1.241	25,1%
<b>Universo amostral</b>	3.707	74,9%
<b>Total beneficiários portfólio</b>	4.948	100,0%

Justificativa técnica para decisão de execução da pesquisa por telefone:

- Mais de **88,7% do cadastro completo** dos telefones, facilitando a localização do beneficiário para execução da pesquisa.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 – Planejamento amostral



O **plano amostral** escolhido foi um **probabilístico aleatório**, garantindo as proporções de 3 variáveis (Sexo, faixa etária e cidade).

Devido a **facilidade de acesso a informações** e **lista bem estruturadas por parte da operadora** e também ao **tipo de coleta escolhido (ligações por telefone)** o método escolhido foi a **Amostragem aleatória**.

Para definição do **tamanho da amostra** foi utilizado o procedimento para cálculo de **amostragem aleatória simples para população finita**, já que para a definição da amostragem aleatória simples é preciso o número total da população e o número total da amostra definida.

Considerando-se que população alvo<sup>1</sup> da pesquisa é composta por **3.707 usuários da operadora**, ao **nível de confiança de 90% margem de erro máximo de 5%**, a **amostra foi formada por 254 usuários** da operadora. A coleta de dados foi feita **via chamada telefônica** no período de **13/04/2021 até 22/04/2021**.

1 – A população alvo exclui: Idade inferior a 18 anos, telefones inválidos e duplicidade de informação.

# ***Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 – Procedimento de auditoria interna***

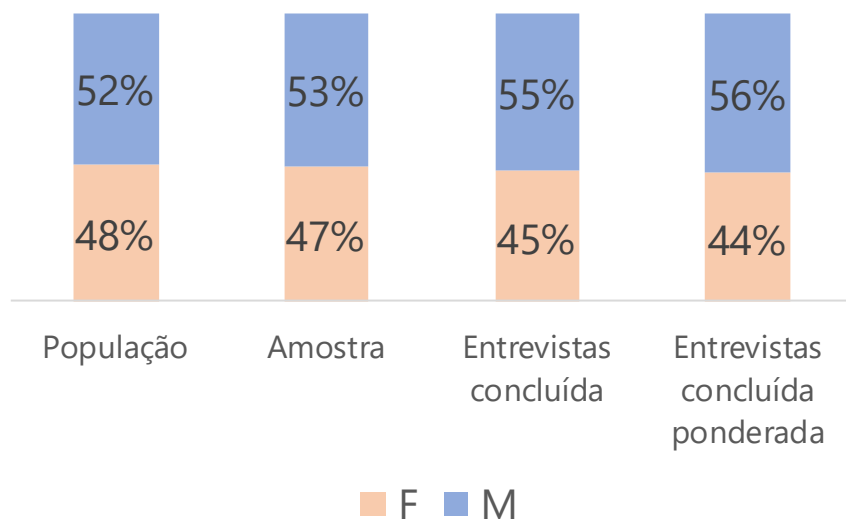


- Para a coleta de dados e desenvolvimento do trabalho de campo foi feito um acompanhamento de 100% do tempo em relação aos entrevistadores através de um coordenador, onde sua principal responsabilidade é identificar se os entrevistadores estão seguindo as diretrizes propostas da pesquisa em relação a abordagem para que não tenha um viés na mensuração dos resultados e se os entrevistadores estão preenchendo de maneira correta o formulário de pesquisa proposto.
- Comparação do preenchimento de 20% das entrevistas concluídas de cada entrevistador com os áudios gerados pelas mesmas.

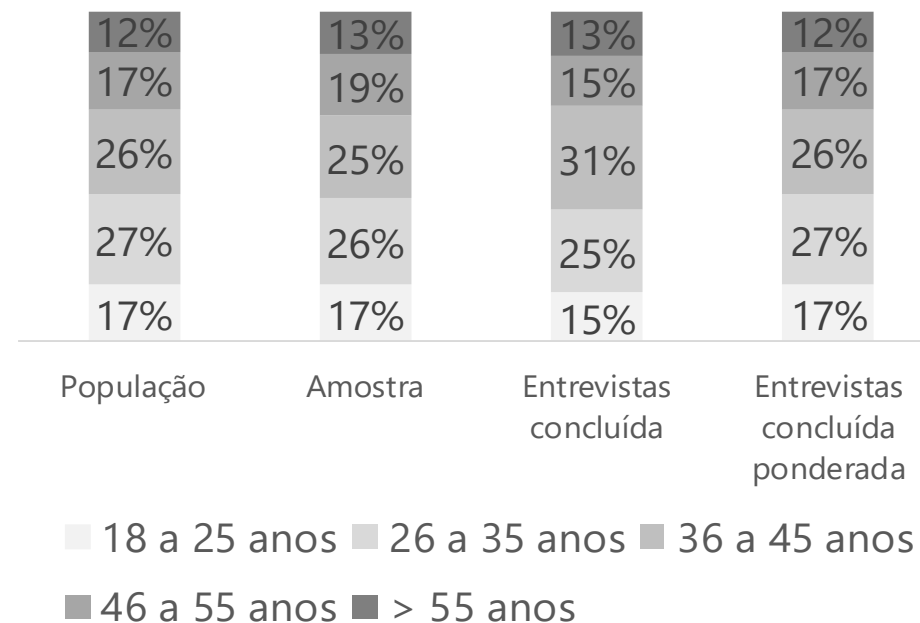
# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Amostragem



## Sexo



## Faixa etária



Os dois principais indicadores para gerar a amostra e estimar os parâmetros são sexo e idade, para ser possível identificar se é necessário algum ajuste de acordo com a população. Com esses resultados temos a seguinte descrição:

**Foi necessário ponderação para o indicador de faixa etária**, já que os dados inferidos não estão dentro do intervalo de confiança em relação ao parâmetro da população.



# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## APROVEITAMENTO DA AMOSTRA

Dos **1.562** indivíduos selecionados para a amostra, tivemos um aproveitamento médio de **1 a cada 6,1** indivíduos que foi contactado. Antes de ser feita qualquer correção ou desvio da amostra, foi tentado contato em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam telefone, chegando a uma média de **1,4 ligações para cada contato antes de mudar** para o próximo da amostra, sendo que o máximo de tentativas foi de 3, dado a baixa probabilidade de sucesso de contato nas tentativas subsequentes.

Aproveitamento da Amostra			
Situação do questionário	Quantidade de beneficiários	%Beneficiários	Quantidade de ligações
Questionário concluído	254	16,3%	303
Não foi possível localizar o beneficiário – o Telefone não atendeu ou o telefone / e-mail / Endereço não é do beneficiário da amostra	1.289	82,5%	1.863
Pesquisa incompleta – o beneficiário desistiu no meio do questionário	9	0,6%	14
Outros – demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	1	0,1%	1
O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	9	0,6%	9
<b>Total</b>	<b>1.562</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.190</b>

**Taxa de respondentes: 16,3%**

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



Elementos avaliados									
A. Atenção à saúde	Frequência - Cuidado da saúde	Nunca = 13,4%	Às vezes = 14,7%	A maioria das vezes = 6,2%	Sempre = 30,8%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 33,4%	Não sei/não me lembro = 1,5%		
		<b>NEGATIVO</b>		<b>POSITIVO</b>					
	Frequência - Atenção imediata	Nunca = 15,7%	Às vezes = 4,7%	A maioria das vezes = 1,3%	Sempre = 14,6%	Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde = 63,3%	Não sei/não me lembro = 0,4%		
		<b>NEGATIVO</b>		<b>POSITIVO</b>					
	Contato sobre prevenção	Não = 94,4%	Sim = 4,1%	Não sei/não me lembro = 1,5%					
	<b>NEGATIVO</b>		<b>POSITIVO</b>						
Atenção recebida em saúde	Muito ruim = 2,6%	Ruim = 1,3%	Regular = 6,6%	Bom = 31%	Muito bom = 23%	Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde = 31,8%	Não sei/não me lembro = 3,7%		
	<b>NEGATIVO</b>		<b>POSITIVO</b>						
Acesso à lista de prestadores de saúde	Muito ruim = 2%	Ruim = 0,8%	Regular = 8,5%	Bom = 30,7%	Muito bom = 15,2%	Nunca acabei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde = 40,7%	Não sei = 2,1%		
	<b>NEGATIVO</b>		<b>POSITIVO</b>						

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



Elementos avaliados									
B. Canais de atendimento das operadoras	Atendimento ao SAC	Muito ruim = 1,9%	Ruim = 0,4%	Regular = 5%	Bom = 31,3%	Muito bom = 19,7%	Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde = 39,2%	Não sei/não me lembro = 2,5%	
		<b>NEGATIVO</b>			<b>POSITIVO</b>				
	Demanda resolvida	Não = 19,9%	Sim = 5,8%	Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde = 74,3%	Não sei/não me lembro = 0%				
		<b>NEGATIVO</b>	<b>POSITIVO</b>						
	Facilidade de preenchimento de form	Muito ruim = 1,1%	Ruim = 1,4%	Regular = 2,4%	Bom = 21,2%	Muito bom = 10,8%	Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde = 61%	Não sei/não me lembro = 2,1%	
		<b>NEGATIVO</b>			<b>POSITIVO</b>				
C. Avaliação geral	Nota ao plano	Muito ruim = 0,8%	Ruim = 3,7%	Regular = 11,8%	Bom = 39,4%	Muito bom = 23,9%	Não sei/não tenho como avaliar = 20,4%		
		<b>NEGATIVO</b>			<b>POSITIVO</b>				
	Recomendaria o plano	Não Recomendaria = 9,5%	Indiferente = 1,1%	Recomendaria com Ressalvas = 6%	Recomendaria = 64,2%	Definitivamente Recomendaria = 6%	Não sei/não tenho como avaliar = 13,2%		
		<b>NEGATIVO</b>			<b>POSITIVO</b>				

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



	N	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	ERRO PADRÃO	INTERVALO CONFIANÇA	
					LIMITE INFERIOR	LIMITE SUPERIOR
1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?	165	2,2	1,23	0,10	2,00	2,32
2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?	92	2,6	1,39	0,15	2,33	2,80
4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?	165	1,9	0,95	0,07	1,79	2,04
5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?	145	2,0	0,89	0,07	1,90	2,14
6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?	149	1,9	0,85	0,07	1,74	1,97
8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?	96	2,0	0,91	0,09	1,81	2,11
9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?	203	2,0	0,84	0,06	1,87	2,07
10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?	220	2,4	1,03	0,07	2,24	2,47

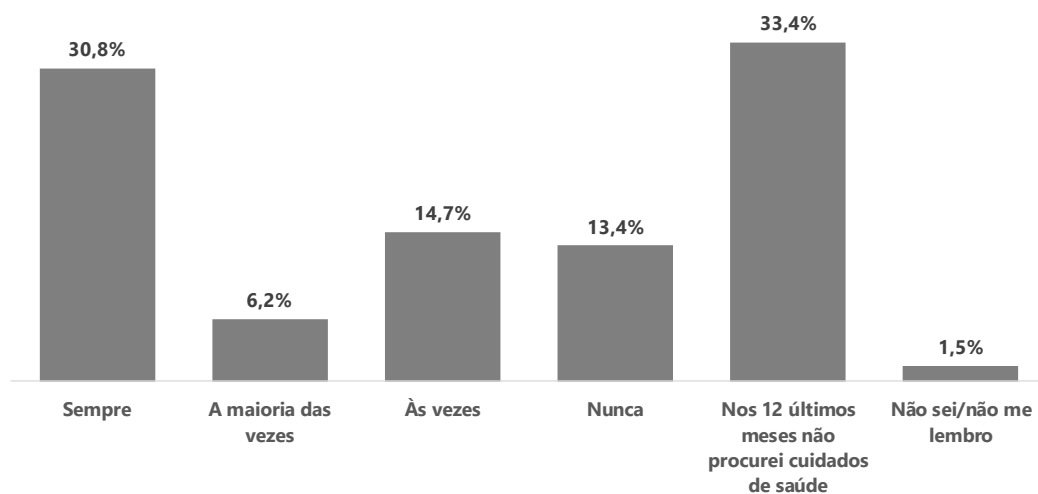
As variáveis 3 e 7 não estão no quadro acima devido serem variáveis categóricas com respostas dicotômicas “Sim” ou “Não”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## A – ATENÇÃO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Sempre	2,9%	26,0%	35,6%
A maioria das vezes	1,5%	3,7%	8,6%
Às vezes	2,2%	11,1%	18,3%
Nunca	2,1%	9,9%	16,9%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3,0%	28,5%	38,2%
Não sei/não me lembro	0,8%	0,3%	2,9%

- **Médio índice 56,9%<sup>1</sup> dos cuidados sempre/a maioria das vezes atendidos quando necessitou para consultas, exames ou tratamentos.**
- Em contrapartida **médio índice 43,1%<sup>1</sup> dos cuidados nunca/as vezes atendidos quando necessitou para consultas, exames ou tratamentos.**

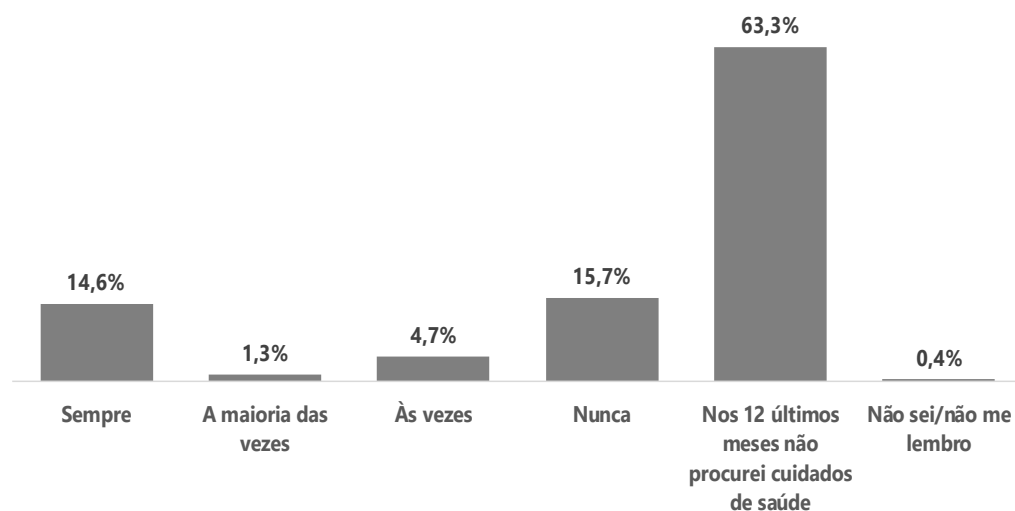
<sup>1</sup> – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## A – ATENÇÃO À SAÚDE

2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



- **Médio índice 43,8%<sup>1</sup> acumulado em sempre/a maioria das vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

- Em contrapartida **médio índice 56,2%<sup>1</sup> acumulado nunca/às vezes** quando necessitou de **atenção imediata**.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sempre	2,2%	11,0%	18,3%
A maioria das vezes	0,7%	0,1%	2,5%
Às vezes	1,3%	2,5%	6,9%
Nunca	2,3%	12,0%	19,5%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	3,0%	58,3%	68,2%
Não sei/não me lembro	0,4%	0,0%	0,9%

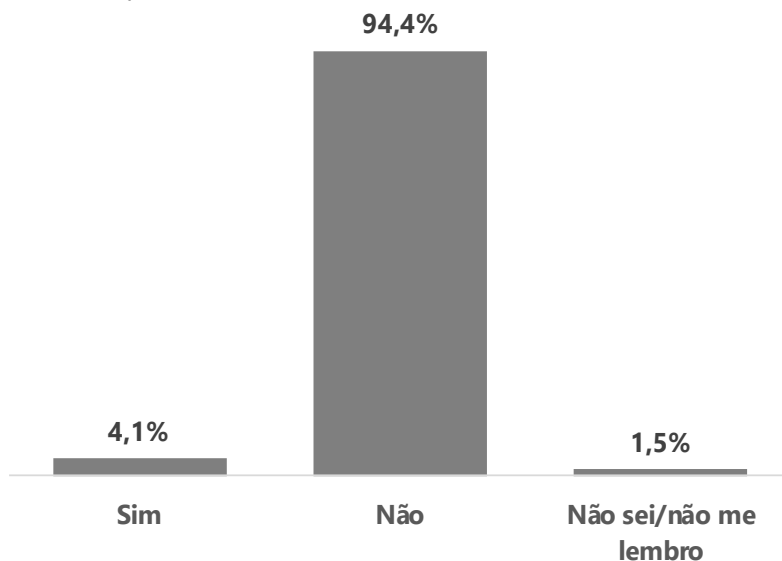
<sup>1</sup> – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## A – ATENÇÃO À SAÚDE

3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



- **4,1%** dos beneficiários receberam algum tipo de comunicação.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sim	1,2%	2,0%	6,1%
Não	1,4%	92,0%	96,8%
Não sei/não me lembro	0,8%	0,3%	2,8%

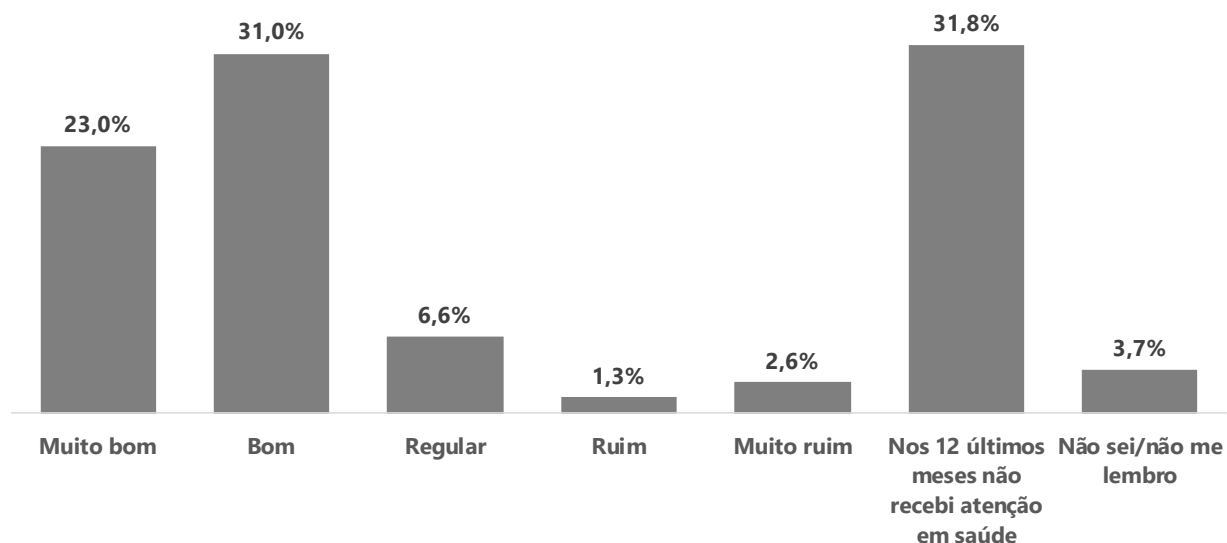
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não lembro”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## A – ATENÇÃO À SAÚDE

4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,6%	18,7%	28,2%
Bom	2,9%	26,3%	36,7%
Regular	1,6%	4,0%	9,6%
Ruim	0,7%	0,2%	2,8%
Muito ruim	1,0%	1,0%	4,6%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	2,9%	27,0%	37,5%
Não sei/não me lembro	1,2%	1,7%	5,9%

- **Alto** índice 83,6%<sup>1</sup> acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

- Em contrapartida **baixíssimo** índice 6,2%<sup>1</sup> acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

<sup>1</sup> – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde” e “Não sei/não lembro”.

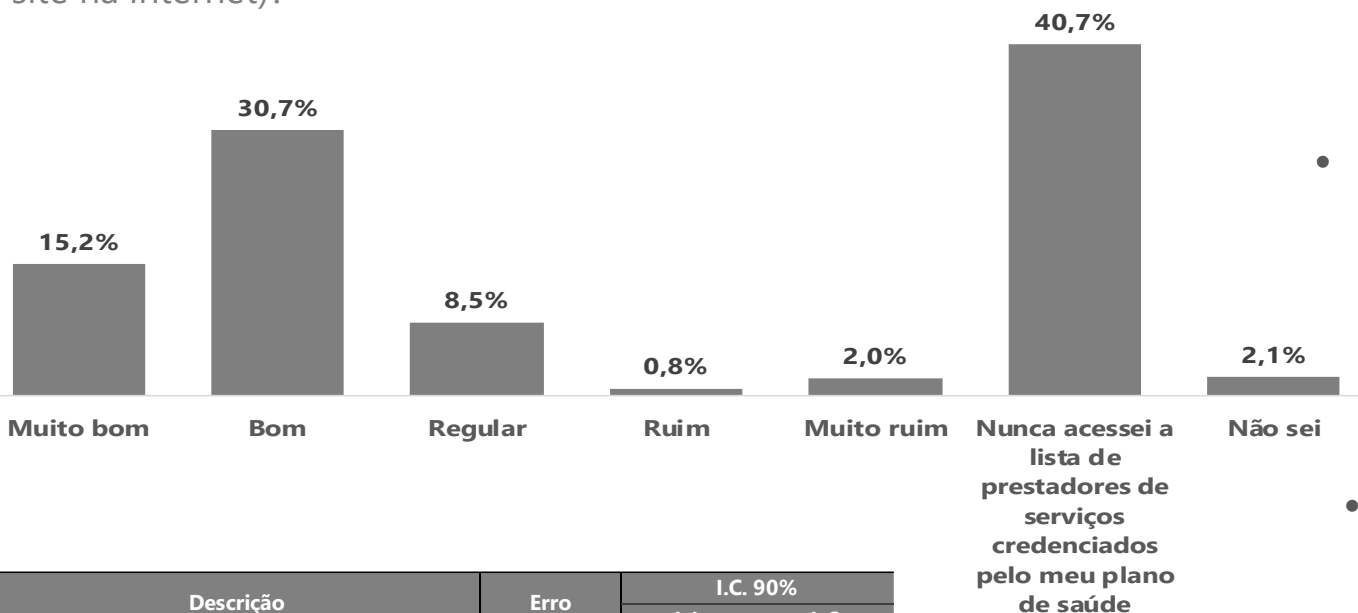


# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## A – ATENÇÃO À SAÚDE

5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



- Alto índice 80,3%<sup>1</sup> acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 4,9%<sup>1</sup> acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde” e “Não sei”.

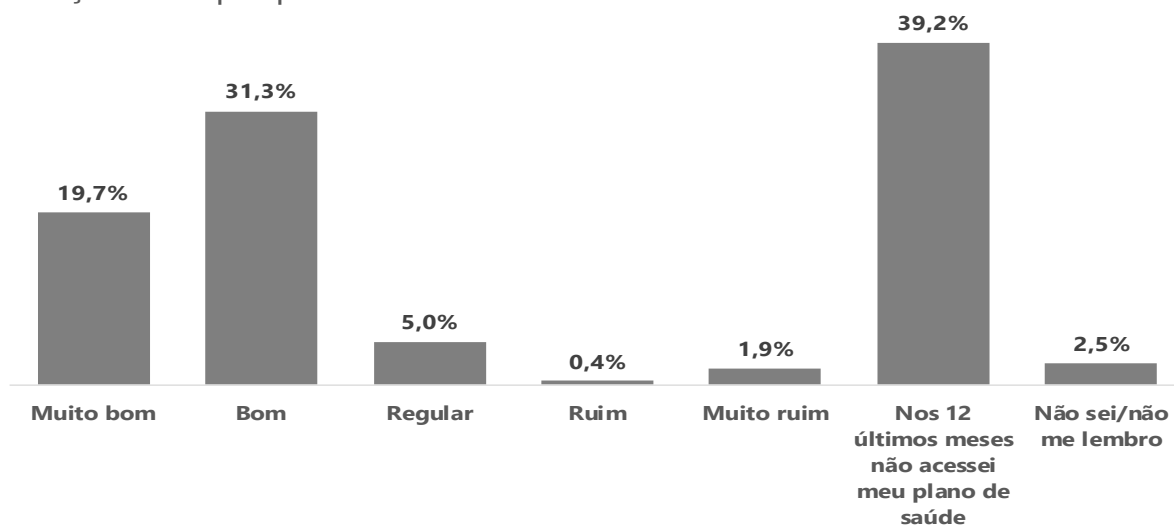
Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,3%	11,5%	18,9%
Bom	2,9%	26,0%	35,5%
Regular	1,7%	5,6%	11,3%
Ruim	0,6%	0,0%	1,7%
Muito ruim	0,9%	0,5%	3,4%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	3,1%	35,6%	45,7%
Não sei	0,9%	0,6%	3,6%

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico ) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,5%	15,6%	23,8%
Bom	2,9%	26,6%	36,1%
Regular	1,4%	2,7%	7,2%
Ruim	0,4%	0,0%	1,1%
Muito ruim	0,8%	0,5%	3,3%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	3,1%	34,2%	44,2%
Não sei/não me lembro	1,0%	0,8%	4,0%

- Alto índice 87,6%<sup>1</sup> em **Muito bom/bom** para **acesso às informações nos canais**.

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 4,0%<sup>1</sup> em **Muito Ruim/ruim** para **acesso às informações nos canais**.

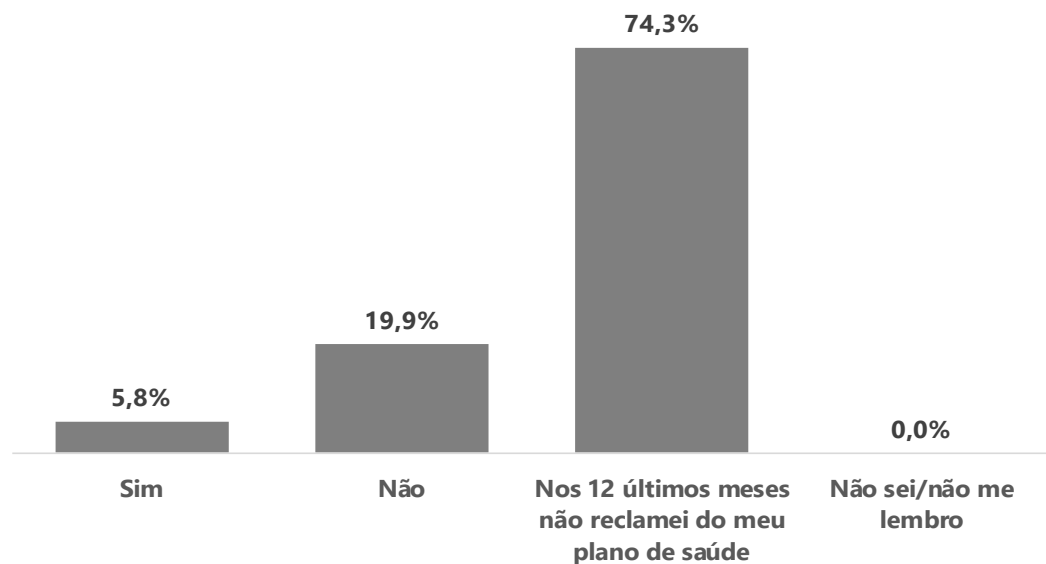
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



- **Baixo** índice 22,7%<sup>1</sup> dos beneficiários disseram que **Sim** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

- Em contrapartida **Alto** índice 77,3%<sup>1</sup> dos beneficiários disseram que **Não** na avaliação para **resolução de abertura de demandas**.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Sim	1,5%	3,4%	8,3%
Não	2,5%	15,8%	24,0%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	2,7%	69,7%	78,7%
Não sei/não me lembro	0,0%	0,0%	0,0%

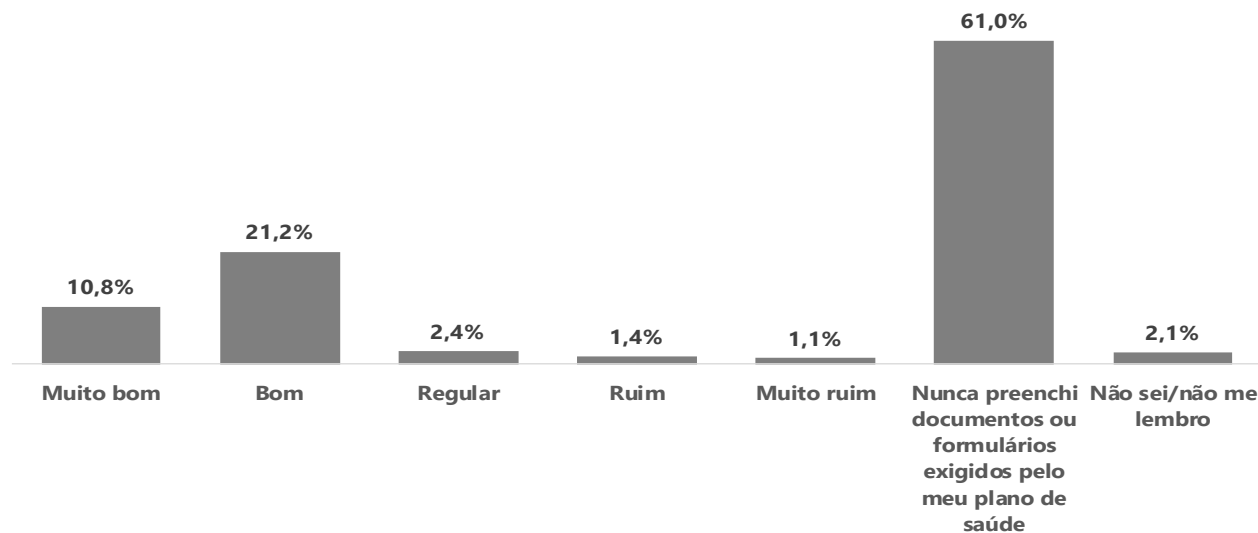
<sup>1</sup> – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde” e “Não sei/não me lembro”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## B – CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S
Muito bom	1,9%	7,6%	14,0%
Bom	2,6%	17,0%	25,4%
Regular	1,0%	0,8%	4,0%
Ruim	0,7%	0,2%	2,6%
Muito ruim	0,6%	0,0%	2,1%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	3,1%	56,0%	66,0%
Não sei/não me lembro	0,9%	0,6%	3,6%

- **Alto índice 86,8%<sup>1</sup> em Muito bom/bom para facilidade de preenchimento e envio de formulários.**

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 6,7%<sup>1</sup> em **Muito Ruim/ruim** para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

**1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde” e “não sei não me lembro”.**

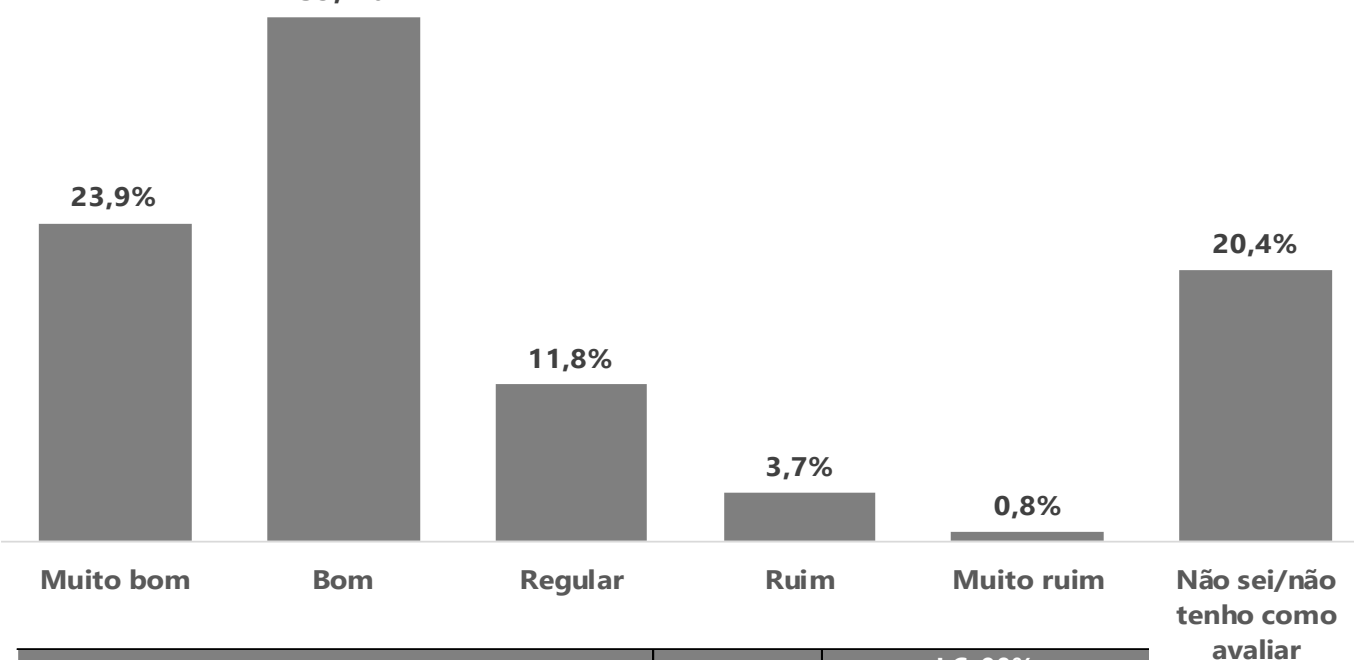
# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## C – AVALIAÇÃO GERAL

9. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?

39,4%



- **Alto** índice 79,6%<sup>1</sup> **Muito bom/bom** para avaliar a **qualidade geral**.

- Em contrapartida **Baixíssimo** índice 5,5%<sup>1</sup> **Muito Ruim/ruim** para avaliar a **qualidade geral**.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Muito bom	2,7%	19,5%	28,3%
Bom	3,1%	34,4%	44,4%
Regular	2,0%	8,5%	15,1%
Ruim	1,2%	1,7%	5,6%
Muito ruim	0,5%	0,0%	1,6%
Não sei/não tenho como avaliar	2,5%	16,3%	24,6%

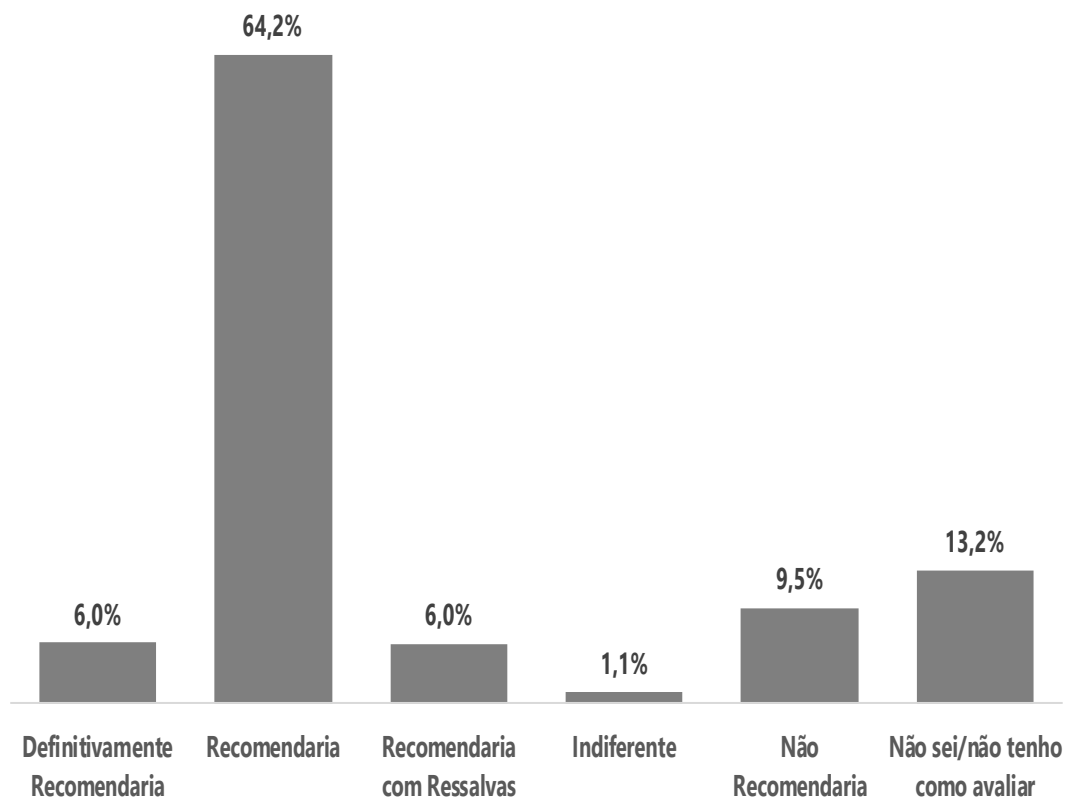
1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não tenho como avaliar”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Resultados



## C – AVALIAÇÃO GERAL

10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



- **Alto** índice 80,9%<sup>1</sup> em **Definitivamente Recomendaria/Recomendaria** o plano aos familiares ou amigos.
- Em contrapartida **Baixo** índice 12,2%<sup>1</sup> em **Não Recomendaria/indiferente** o plano aos familiares ou amigos.

Descrição	Erro	I.C. 90%	
		L.I.	L.S.
Definitivamente Recomendaria	1,5%	3,6%	8,4%
Recomendaria	3,0%	59,2%	69,1%
Recomendaria com Ressalvas	1,5%	3,5%	8,4%
Indiferente	0,6%	0,0%	2,1%
Não Recomendaria	1,8%	6,5%	12,5%
Não sei/não tenho como avaliar	2,1%	9,8%	16,8%

1 – Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam “Não sei/não tenho como avaliar”.

# Pesquisa de Satisfação ANS 2020/2021 - Conclusão



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sobre os indicadores avaliados nesse instrumento de pesquisa, "Atenção à Saúde"; "Canais de Atendimento" e "Avaliação Geral" da operadora CROWN ODONTO - SP, de modo geral, foi verificado resultados positivos, logo foi possível inferir que **o cliente da operadora está em sua grande maioria satisfeitos e bem atendidos;**

O indicador referente a Avaliação geral da operadora, considerando avaliação Muito bom e bom, temos um total de **79,6% dos conveniados avaliando de maneira positiva;**

**80,9% dos clientes recomendaria ou definitivamente recomendariam** o plano, isso significa que 12,2% dos conveniados não recomendaria o plano de maneira espontânea;

Pontos de atenção para a operadora:

- Quando o beneficiário necessitou utilizar o plano de saúde nos últimos 12 meses, **43,1% responderam que nunca/às vezes** conseguiram utilizar o plano;
- Quando o beneficiário necessitou de atenção imediata, **56,2 responderam que nunca/às vezes** conseguiram utilizar o plano;
- **4,1% dos beneficiários disseram que receberam** alguma comunicação sobre exames preventivas;
- Quando o beneficiário efetuou uma reclamação **52,2% não teve sua demanda resolvida**, embora 70,9% não necessitou efetuar nenhuma reclamação nos últimos 12 meses;



# COLECTTA

**GERANDO INSIGHTS**

Site: [www.colectta.com.br](http://www.colectta.com.br)



# Pesquisa de Satisfação de Clientes ECONOMUS 2021

## Relatório de Auditoria e Parecer Técnico

João Augusto Simões

Abril/2021



## Sumário

<b>AVALIAÇÃO DE CENÁRIO</b> .....	3
<b>OBJETIVOS</b> .....	3
<b>METODOLOGIA</b> .....	4
<b>RESULTADOS DA AUDITORIA</b> .....	5
<b>CONCLUSÕES</b> .....	9

## AVALIAÇÃO DE CENÁRIO

A **ECONOMUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL (ECONOMUS – SP)** com registro na ANS nº 417661, adota as normas gerais recomendadas pela ANS para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde.

Estas normas indicam, além da realização da pesquisa, a utilização da auditoria por profissional independente e publicação dos seus resultados no sítio institucional da operadora junto com os resultados da pesquisa.

A **pesquisa de satisfação foi realizada** pela empresa Colectta Consultoria em Estatística e Dados Ltda localizada no site institucional **www.colectta.com.br**, nos meses de março e abril de 2021.

**Responsável Técnico:** Diego Henrique Carvalho Camacho, CONRE nº 9834-A

A **auditoria ficou sob responsabilidade** do estatístico João Augusto Simões CONRE nº 10564-A, no mês de abril de 2021.

**Responsável Técnico:** João Augusto Simões

## OBJETIVOS

- **Auditar**, dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, **e assegurar a aderência da aplicação da metodologia** prevista no escopo estabelecido pelo Responsável Técnico e a ausências de fraudes na aplicação da pesquisa.
- Analisar de forma detalhada e elaborar parecer que deverá ser publicado no sítio institucional da operadora junto com os resultados da Pesquisa de Satisfação e, quando negativo, invalidará a elegibilidade da operadora na pontuação no IDSS.

## METODOLOGIA

O processo de auditoria seguiu os critérios e diretrizes mínimos estabelecidos nas documentações da ANS.

Foram utilizados os seguintes materiais para processo de auditoria, sendo que todos os materiais foram elaborados pela empresa Colectta Consultoria em Estatística e dados Ltda.

- Gravações das ligações realizadas para coleta de dados;
- Questionário Utilizado;
- Banco de dados estruturados (Entrevistas e base de beneficiários fornecidos pela operadora para a empresa Colectta);
- Nota técnica da pesquisa de satisfação de beneficiários;
- Relatório final com resultados da pesquisa;
- Planilhas e áudios para controle de qualidade e ações fraudulentas;
- Termo de Responsabilidade

Apresentamos a seguir os critérios estabelecidos pela ANS e soluções adotadas para auditoria:

*Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento:*

- **Reunião via teams para validação do planejamento amostral e de coleta de dados.**

*Fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista:*

- **Acesso ao sistema de coleta de dados para conferir as entrevistas realizadas e validar se os entrevistados estão listados na amostra de beneficiários. Para garantir esta fidedignidade foram ouvidas as gravações de áudio de pelo menos 20% das entrevistas de forma aleatória.**

*Fidedignidade das respostas:*

- **Utilizando o banco de dados coletados, repetiu se o processamento estatístico dos resultados de pelo menos 30% das questões, em software independente.**

*Fidedignidade do relatório da pesquisa:*

- **Conferir se as conclusões e análises do relatório final estão correspondendo ao processamento realizado de forma independente.**

Foram asseguradas a revisão e organização das evidências obtidas, tendo sido analisados a qualidade, coerência e consistência dos itens gerais do planejamento de pesquisa, conforme especificações declaradas no Capítulo 3 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde (ANS 2020).

## **RESULTADOS DA AUDITORIA**

### *SÍNTESE DA ANÁLISE DA AUDITORIA*

- *Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento;*

Para o procedimento de auditoria da pesquisa de satisfação realizada pela operadora ECONOMUS - SP no período de 01 de março de 2021 até 14 de abril de 2021 foi solicitado ao responsável técnico os seguintes documentos para validação do processo de planejamento amostral até o relatório final desenvolvido

- **Dados com informações sobre a população que foi selecionada a amostra e desenhado todo planejamento amostral;**
- **Dados das respostas dos respondentes compiladas para validação do planejamento amostral e resposta dos conveniados da operadora com dados utilizados para contato para a pesquisa;**
- **Questionários aplicados durante a pesquisa (Para essa pesquisa foi utilizado sistema de ligações telefônicas 100% supervisionadas, e foi registrado em um banco de dados através de preenchimento via Google Forms pelos aplicadores);**
- **Nota técnica desenvolvida durante a pesquisa (formato pdf);**
- **Relatório de divulgação entregue para a operadora**

Os itens citados acima foram todos entregues pelo responsável técnico como solicitado, além de uma reunião via teams realizada imediatamente após o envio dos arquivos para esclarecimento e maior entendimento da nota técnica e relatórios desenvolvidos.

Além disso, foram selecionados 5% dos entrevistados (18 beneficiários) e feito o contato para confirmação da realização da pesquisa dentro do período estipulado no relatório.

Foi verificado se a condução da pesquisa e a coleta dos dados seguiram todas as diretrizes descritas no Capítulo 4 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Plano de Saúde (ANS 2020). Destacam-se os itens:

b) Período de realização da pesquisa: A coleta de dados foi realizada no período de 01 de março de 2021 até 14 de abril de 2021, portanto dentro do período estipulado;

h) Consta na Nota Técnica que os entrevistados autorizaram o consentimento explícito pela gravação de voz;

l) A definição e justificativa foram consistentes e descritas na Nota Técnica: *Foram tentados contatos em diferentes dias da semana para os indivíduos que não atendiam o telefone, chegando a uma média de 1,1 ligações para cada contato antes de classificar como “Não foi possível localizar o beneficiário”;*

n) A empresa acompanhou todos os entrevistadores 100% do tempo através de um coordenador, onde sua principal responsabilidade era identificar se os entrevistadores estavam seguindo as diretrizes propostas pela pesquisa em relação a abordagem para que não houvesse nenhum viés na mensuração dos resultados;

o) A empresa utilizou do texto sugerido no Anexo – Questionário Aplicado.

q) Não foram identificadas quaisquer espécies de incentivos e/ou brindes aos beneficiários entrevistados;

t) As análises e informações apuradas neste item constam no Relatório e a Nota Técnica contemplou as ações alternativas às situações descritas no item “L”;

u) A empresa responsável pela pesquisa e coleta de dados possui uma estrutura voltada à segurança dos dados pessoais dos beneficiários que constam na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

v) Para minimizar impactos em seus dados coletados, a empresa que realizou a pesquisa, fez um comparativo do preenchimento de 20% das entrevistas concluídas de cada entrevistador com os áudios gerados pelas mesmas.

- *Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista;*

Após avaliação do escopo de planejamento e se foram entregues os documentos pertinentes para validação da pesquisa de acordo com os requisitos mínimos, a partir das notas técnicas e dados disponibilizados foram investigados os seguintes pontos

- **Planejamento amostral**
  - *Como foi desenvolvido*
  - *Margem de erro*
  - *Número de amostra*
  - *Metodologia*
- **Seleção da amostra**
- **Dados da amostra (e erros amostrais)**
- **Correções de erros não amostrais (procedimento)**

Observado os pontos citados, foi possível identificar com clareza a escolha do desenho amostral escolhido (amostra aleatória simples) e de fato devido as informações disponíveis é o método com melhor aderência, já que as listas foram todas bem estruturadas, foi feito uma validação de resultados da amostra (replicação de resultados) e verificou-se o mesmo resultado apresentado.

- *Fidedignidade das respostas;*

A amostra utilizada na pesquisa foi de 381 respondentes, baseado nisso e na base de dados compilados entregues, a qual continha as respostas dos respondentes, datas de aplicação e entrevistadores foi feito um sorteio de amostra aleatória simples para selecionar 75 respondentes (20% da amostra) para que fossem validadas as entrevistas.

O procedimento foi feito via checagem de 75 áudios das entrevistas realizadas e constatação se os beneficiários faziam parte da lista.

Baseado no levantamento mencionado acima, foi concluído que todos respondentes (75 entrevistados) realmente responderam a pesquisa e foram orientados corretamente sobre as diretrizes, sigilo de informação e voluntariedade.

- *Fidedignidade do relatório da pesquisa;*

Observando o relatório entregue para publicação e o relatório da nota técnica onde consta os detalhes técnicos e procedimentos da pesquisa, de modo geral o relatório foi feito em conformidade com a amostra e dados apresentados. Pontos importantes para avaliação.

- **Parâmetros estimados com informações de erro e intervalo de confiança corretos;**
- **Análises dos resultados.**

De acordo com os pontos observados pode-se concluir que o relatório seguiu corretamente todas as ponderações, foi recalculado os erros e intervalos de confiança e os resultados foram os mesmos e além disso a interpretação de dados (apontando positivamente ou negativamente) em relação aos parâmetros foi correta.



## CONCLUSÕES

As etapas adotadas na auditoria foram:

- **Reunião via teams com o instituto responsável pela pesquisa;**
- **Liberação de todos arquivos necessários à condução da auditoria;**
- **Foi ouvida uma amostra aleatória de 20% dos áudios das entrevistas e verificou-se que todas foram realizadas de acordo com a qualidade exigida;**
- **Os resultados de 50% das principais questões foram reprocessados, gerando os mesmos resultados da pesquisa;**
- **As conclusões do estudo estão coerentes com as análises e tabulações.**

A pesquisa de satisfação dos beneficiários da ECONOMUS INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL (ECONOMUS – SP) foi auditada em Abril de 2021 e **constatou-se que foi realizada rigorosamente dentro dos critérios** estabelecidos pelo DOCUMENTO TÉCNICO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE – ANS 2020.

## **RESPONSÁVEL PELA AUDITORIA**

### **João Augusto Simões**

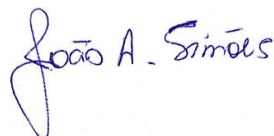
- Pós graduação MBA Analytics - FIA – SP;
- Professor substituto de Pós graduação da FIA no ano de 2018;
- Graduação em Estatística – UNESP;
- Análises Estatísticas e elaboração de relatórios de pesquisas de satisfação, eleitorais;
- Participação em projetos de pesquisa realizados pela empresa júnior;
- Realização de pesquisas independentes e auditorias.

*Rua Tagipuru, 35 – Apto 172A*

*Cep: 01.156-000 – SP – SP*

*(11) 96444-4961*

*joaoaugustosimoes84@gmail.com*

A handwritten signature in blue ink that reads "João A. Simões". The signature is written in a cursive style with a large initial 'J'.